

Приложение 1.

Доклад

о результатах мониторинга качества предоставления Архивным управлением Кузбасса государственных услуг по организации исполнения запросов по документам Архивного фонда Российской Федерации и другим архивным документам

В соответствии с распоряжением Коллегии Администрации Кемеровской области от 14.07.2011 №620-р «Об утверждении Программы проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Кемеровской области» и распоряжения Коллегии Администрации Кемеровской области от 19.03.2013 №226-р «О внесении изменений в распоряжение Коллегии Администрации Кемеровской области от 14.07.2011 №620, приказом начальника Архивного управления Кузбасса от 19.06.2020 №36 утверждены рабочая группа, план-график проведения мониторинга качества предоставления государственных в сфере архивного дела.

В 2020 г. Архивное управление Кузбасса во взаимодействии с государственными казенными учреждениями Кузбасса (ГКУ «Государственный архив Кузбасса», ГКУ «Государственный архив Кузбасса в г. Новокузнецке», ГКУ «Государственный архив Кузбасса документов по личному составу в г. Кемерово», ГКУ КО «Государственный архив документов по личному составу») провели мониторинг качества предоставления государственных услуг по организации исполнения запросов российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства, связанных с реализацией их законных прав и свобод, а также оформление в установленном порядке архивных справок, выписок, копий, направляемых в иностранные государства и организации исполнения запросов, поступивших в Архивное управление Кузбасса.

Цель проведения мониторинга – сбор и анализ информации о качестве и сроках предоставления государственных услуг, а также выявление недостатков

и проблем при предоставлении услуг, оценки уровня качества предоставления услуг.

Предметом мониторинга являлись условия, процедуры и результаты предоставления государственных услуг по организации исполнения запросов.

Объектом мониторинга являлись непосредственно государственные услуги, осуществляемые Архивным управлением Кузбасса и государственными архивами Кузбасса в соответствии с административными регламентами:

- организация исполнения запросов, поступивших в Архивное управление Кузбасса;
- организация исполнения запросов российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства, связанных с реализацией их законных прав и свобод, а также оформление в установленном порядке архивных справок, направляемых в иностранные государства.

В связи с действием в Кузбассе ограничительных мер по предупреждению и распространению коронавирусной инфекции COVID-19 в Архивном управлении и государственных архивах в 2020 году прием граждан по обращениям организован в соответствии с рекомендациями Роспотребнадзора.

В ходе мониторинга было опрошено 213 респондентов, что составило 40% от общего числа заявителей обратившихся лично за архивной информацией.

Тематика обращений касалась выдачи архивных справок, архивных выписок, архивных копий о подтверждении трудового стажа, заработной платы, страховых выплатах, награждении, отводе земельных участков, истории населенных пунктов, организаций, предприятий, а также истории семьи.

Опрос проводился посредством анкетирования в кабинетах, помещениях, приспособленных для приема граждан. В среднем за один отчетный месяц в Архивное управление и государственные архивы Кузбасса для получения государственной услуги обращается около 200 заявителей.

Мониторинг проводился по следующим параметрам качества предоставления государственных услуг:

1. степень доступности посетителей к информации о предоставлении услуг;
2. уровень комфортности;

3. качество оказания услуг.

1. Показатели степени доступности посетителей к информации о предоставлении государственных услуг сформированы следующим образом:

Так, около 60% опрошенных респондентов получили информацию о предоставлении государственных услуг через архивные сайты в сети Интернет (в 2019 г. – 33%);

20% - через прием и консультирование уполномоченных специалистов Архивного управления и государственных архивов (в 2019 г. – 40%);

11% - через обмен информацией между заявителями «от знакомых» (в 2019 г. – 17,5%);

9% - через другие источники (СМИ, информационные стенды, другое).

Жалоб и предложений по вопросам доступности к информации о предоставлении государственных услуг за отчетный период не поступало.

Таким образом, наибольший показатель предоставление информации в 2020 году получается за счет сети Интернет. Это связано с большей доступностью сети интернета среди граждан, что ускоряет процесс получения результата. На результат, возможно, повлияла и общая эпидемиологическая обстановка, связанная с коронавирусной инфекцией COVID-19.

2. Показатели уровня комфортности, удобства размещения и графиков работы при предоставлении государственных услуг.

Показатели данного параметра оценивались респондентами от 1 до 5 баллов.

Среди государственных архивов Кузбасса средняя оценка составила 4,9 баллов (в 2019 г. – 4,9).

Удовлетворенности оснащенностью мест, необходимой мебелью, достаточным количеством канцелярских принадлежностей в государственных архивах Кузбасса также сохранился уровень 2019 года – 99% респондентов положительно оценили этот показатель.

Удовлетворенности организацией очереди и времени ожидания в очереди с целью получения государственной услуги - 100% посетителей государственных

архивов удовлетворены и организацией, и временем ожидания в очереди. В среднем время ожидания составляет не более 10-15 минут.

Показатели соблюдения последовательности административных процедур и сроков предоставления государственных услуг, утвержденных административными регламентами видны из следующих данных, полученных от респондентов.

В государственных архивах Кузбасса доля удовлетворенных сроками исполнения составила – 100% (в 2019 г. – 99,7%).

Процедура оформления архивных справок более чем в 90 % случаях сокращена до 3-х дней, оформление архивной справки с проставлением апостиля осуществляется в течение 1 рабочего дня вместо трех дней по регламенту.

Ответы на обращения по электронной почте или через официальные сайты Архивного управления, государственных архивов заявителю отправляются в течение одного - двух рабочих дней. Регистрация электронных обращений и направление по компетенции производится специалистом в течение одного рабочего дня.

Сроки исполнения запросов не превышают 30 дней с момента поступления и регистрации обращения в архив, в том числе более 50 % запросов исполняются в течение 3-4 недель. Информацию о результатах проведенной работы заявитель получает от специалиста в письменной форме, на электронный адрес или по контактному телефону.

Случаев отказа в выдаче документов не зафиксировано, жалоб со стороны граждан также нет.

3. Показатели качества оказания государственных услуг сформулированы из результатов, полученных от респондентов.

Оценка заявителями уровня предоставления услуги в анкете отмечена от 1 до 5 баллов. В государственных архивах Кузбасса средний балл составил – 4,9 (в 2019 г. 4,8 балла).

Доля граждан, обратившихся в Архивное управление и в госархивы **повторно** по вопросам предоставления государственных услуг составило – менее 1%.

Проведенный анализ по результатам опросных листов показал высокий уровень предоставления государственных услуг по работе с обращениями граждан и организаций.

В целях повышения качества предоставления государственных услуг для посетителей в читальных залах государственных архивов установлены и подключены компьютеры, как для сотрудников, так и пользователей архивной информации. Помимо этого в Архивном управлении и в государственных архивах ведутся официальные сайты, информация постоянно актуализируется. В Архивном управлении Кузбасса и в государственных архивах для посетителей установлены информационные стенды, на которых размещена справочная информация. Для более качественного представления государственных услуг по исполнению запросов граждан в Архивном управлении и в государственных архивах систематически проводятся курсы повышения квалификации.

Предоставление государственных услуг Архивным управлением и государственными архивами осуществляется на безвозмездной основе. Материальных затрат у пользователей при получении результата государственных услуг нет. За исключением обращений граждан иностранных государств, обратившихся в Архивное управление для получения госуслуги по проставлению апостиля. В соответствии с Налоговым кодексом РФ с 2015 года за проставление на архивных справках специального штампа апостиля взимается государственная пошлина в размере 2,5 тысяч рублей.

В 2020 году продолжено электронное взаимодействие архивов с отделениями и территориальными управлениями Пенсионного фонда РФ по Кемеровской области.

С целью повышения эффективности работы по предоставлению государственных услуг Архивное управление Кузбасса и государственные

архивы продолжат мониторинг качества предоставления государственных услуг в 2021 году.

Начальник управления



С.Н. Добрыдин